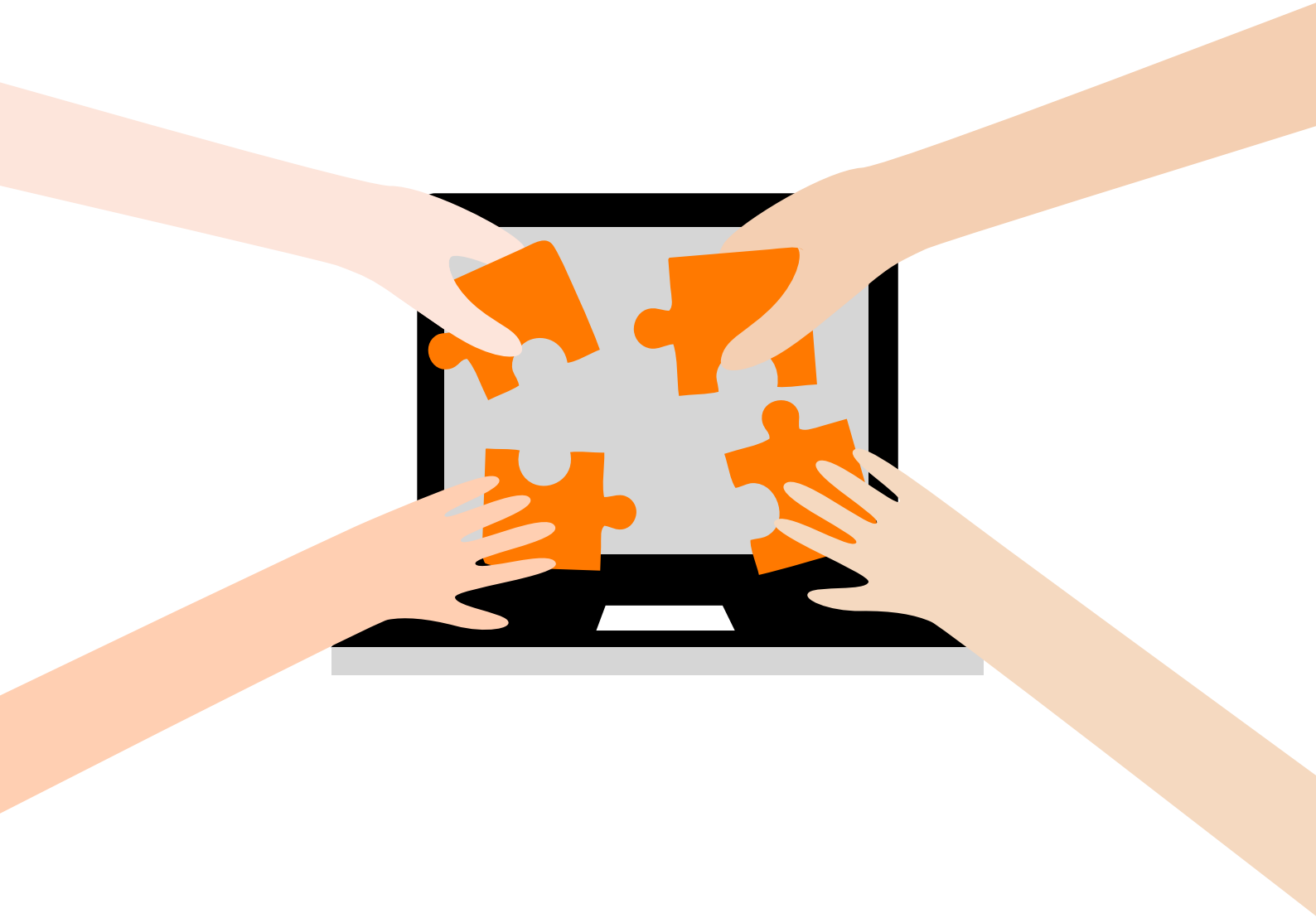
Poradnik
Orange Friends



Przygotowaliśmy dla Ciebie kilka cennych wskazówek, które:

- wprowadzą Cię w świat Orange Friends
- sprawią, że postawisz pierwsze kroki i wyróżnisz się jako Orange Friend

Orange Friend – pierwsze kroki

Społeczność Orange Friends

- Aby poszerzyć grono znajomych, uczestniczyć w dyskusjach o ciekawych rozwiązaniach i wymieniać się swoimi doświadczeniami z innymi Friend'ami zarejestruj się na Nasz Orange.
- Aby móc na bieżąco i szybko reagować na nowe zgłoszenia pobierz aplikację mobilną Mila. Znajdziesz ją na Google Play Store i na App Store.

Reaguj szybko

- Zgłoszenia Klientów zazwyczaj wysyłamy do kilku Friendów na raz. Jeśli uznasz, że masz odpowiednie kompetencje – nie czekaj! Podejmij zgłoszenie, skontaktuj się z Klientem i umów się na spotkanie.
- Zgłoszenie podejmij w ciągu godziny.
- Po 12h wszystkie zgłoszenia, na które nikt nie zareagował zostaną wygaszone.
- Według nas 3 próby kontaktu to wystarczająca ilość. Jeśli w tym czasie nie uda Ci się skontaktować z Klientem i umówić spotkania sam zamknij zgłoszenie podając powód zamknięcia.
- Pamiętaj, że zapłatę otrzymasz tylko za zgłoszenia, które zostały zrealizowane.

Termin spotkania

- Umawiaj się na spotkania tak szybko jak to możliwe. Pamiętaj jednak, że Klient decyduje jaki termin jest dla niego najlepszy.
- Rozmawiając z Klientem potwierdź zakres pomocy jakiej mu udzielisz, podsumowując tym samym to, co wpisał w zgłoszeniu.
- Jeśli podczas rozmowy zorientujesz się, że zakres pomocy, której potrzebuje Klient przekracza Twoje kompetencje poinformuj go o tym, zaznaczając, że skontaktuje się z nim ktoś inny. Anuluj zgłoszenie w aplikacji mobilnej lub na platformie Orange Friends podając powód anulowania. Zgłoszenie tego Klienta trafi ponownie do dystrybucji wśród innych Orange Friends.
- Umawiając wizytę przypomnij Klientowi, że płatność odbywa się tylko gotówką. Dobrze aby Klient mógł się na to przygotować i miał gotową, odliczoną kwotę.
- Po ustaleniu terminu spotkania koniecznie wprowadź jego datę w szczegółach zgłoszenia poprzez aplikację mobilną lub na platformie.

Zmiana terminu spotkania

- Może zdarzyć się tak, że Klient będzie chciał zmienić termin spotkania. Pamiętaj aby zmianę też wprowadzić w szczegółach zgłoszenia w aplikacji lub na platformie.
- Jeśli termin nie będzie odpowiedni dla Ciebie, a Klientowi będzie na nim zależało w ostateczności możesz zasugerować, że w tym czasie będzie dostępny Orange Friend. Pamiętaj aby wówczas anulować swoje zgłoszenie aby inny użytkownik mógł je podjąć.

Odpowiedni strój

- Pamiętaj, że pierwsze wrażenie jest bardzo ważne. Zadbaj o nie wybierając się na spotkanie z Klientem. To Ciebie i Twoją pomoc będzie na koniec oceniał polecając dalej lub nie.
- Zadbaj o schludny i czysty strój – niech będzie to ubranie, w którym będziesz czuć się dobrze i swobodnie ale jednocześnie dopasowane do sytuacji. Pamiętaj też o aktualnym zdjęciu na platformie. To ważne, bo dzięki zdjęciu Klient będzie mógł Cię rozpoznać.

Wizyta

- Na początku wizyty zawsze się przedstawiaj i przypomnij cel spotkania. Potwierdź również zakres pomocy aby nie było niedomówień przy rozliczeniu płatności.
- Wyjaśnij, że jesteś tu w charakterze prywatnym jako Orange Friend co oznacza, że nie reprezentujesz ani firmy Orange, ani Mila.
- Szanuj Klienta i jego dom. Zachowuj się tak jak chciałbyś, aby ktoś zachowywał się odwiedzając Ciebie (np. wytrzyj dokładnie buty przed wejściem, zapytaj czy możesz w nich zostać czy powinieneś je zdjąć, itp.).

Komunikacja

- Mów językiem Klienta – nie używaj technicznych i profesjonalnych zwrotów, chyba że czujesz iż Klient chętnie porozmawia jak „fachowiec z fachowcem”.
- Nie podejmuj ewentualnych spornych czy dyskusyjnych kwestii. Nie neguj opinii Klienta, a jedynie wyrażaj swoją. Nie udowadniaj na siłę, że masz rację.

Pakiet usług

- Jeśli Klient ma dodatkowe życzenia upewnij się czy jesteś w stanie je zrealizować. Jeśli tak, dodaj do istniejącego już zamówienia kolejne w swoim koszyku.
- Jeśli dodatkowe życzenie Klienta okaże się być poza Twoimi kompetencjami, poproś go aby stworzył nowe zgłoszenie na platformie i poinformuj, że na pewno skontaktuje się z nim odpowiednia osoba.

Zamykanie zgłoszeń

- Zamknij zgłoszenie jeżeli skutecznie pomogłeś Klientowi.
- Jeśli nie udało Ci się rozwiązać problemu Klienta z Twojego powodu (np. nie posiadasz odpowiednich kompetencji by je rozwiązać), Klient nie dokonuje płatności. Dlatego tak ważne jest aby już w rozmowie telefonicznej uzyskać od Klienta jak najbardziej szczegółowe informacje dotyczące jego potrzeb. Dbając o uzyskanie tych informacji dbasz o swój i Klienta zaoszczędzony czas. Pamiętaj, aby w takiej sytuacji anulować zgłoszenie na platformie podając odpowiedni powód.
- Jeśli wszystko poszło zgodnie z planem potwierdź z Klientem to co dla niego zrobiłeś oraz należną kwotę. Dopiero wtedy zamknij zgłoszenie w aplikacji. Po zamknięciu zarówno Ty, jak i Klient otrzymacie podsumowanie zlecenia wraz z rachunkiem.

Postępowanie w szczególnych sytuacjach

Zawsze dbaj o satysfakcję Klienta

Pamiętaj, że to on ocenia Twoją pracę, a sam dbasz o to, jak zostaniesz odebrany. Jeśli sytuacja tego wymaga, staraj się być mediatorem – zawsze jest jakiś sposób aby się dogadać. Pamiętaj, że sukces tej wizyty to Twój osobisty sukces.

Klient kwestionuje opłaty

Jeśli podczas rozmowy Klient potwierdził zakres pomocy jaką zgłosił, a Ty poprawnie wykonałeś ten zakres, Klient musi zapłacić. W innym przypadku pozostaje Ci droga cywilnego postępowania, o czym możesz go również poinformować.

Uszkodzenia u Klienta

Może zdarzyć się, że będąc u Klienta niechcący coś uszkodzisz. Klient może oczekiwać, abyś pokrył koszt powstałych strat. W tej sytuacji pamiętaj, że jesteś za nie odpowiedzialny, dlatego zachęcamy abyś zainwestował w ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej.